



'관심이 힘든데요!'

공감 어떻게 표현할까?

기다려주셔서 감사합니다.

6월13일부터 25일까지

2주간 미국 여행을 다녀왔습니다.

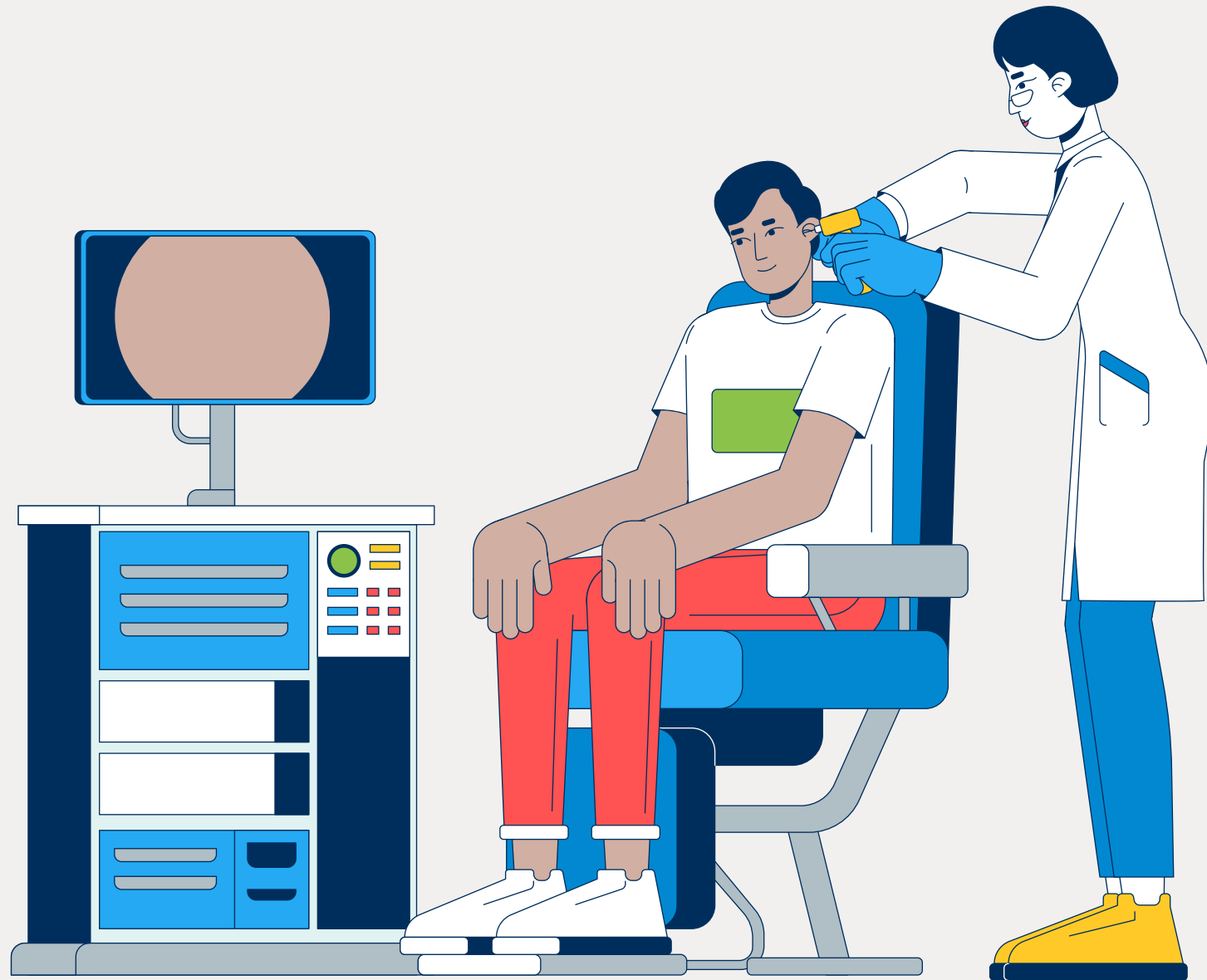
다양한 경험을 수집하고, 경험속에서 시야를 넓히는 시간이였습니다. 그 덕에 더욱 좋은 교육을 만들수 있을것 같습니다. 감사합니다. 덕분에 잘다녀왔습니다.

업로드가 한주 미뤄짐에도 기다려주셔서 감사합니다.

교육 동영상은 다음주 월요일(6월 30일에 6월이 넘기지 않고 공유드리겠습니다.



약 처방해주세요



여행 후, 알 수 없는 **고열**에 시달리고 있습니다.

비행기에서 추워서 었을까요?

열이 38도 까지 오르다 겨우 37도 정도가 되어서 병원에 가게 되었어요.

제 이야기를 듣던 의사 선생님이

“진짜 비행기에서 에어컨 심하게 틀긴 해요.”



**공감 (共感, empathy)
연습이 필요하다?!!**

0. 무해한 관심 가지기

감수성을 높이는 무해한 관심을 가져요

- 바라보아요
- 관찰해 보아요
- 물어보아요
- 들어보아요



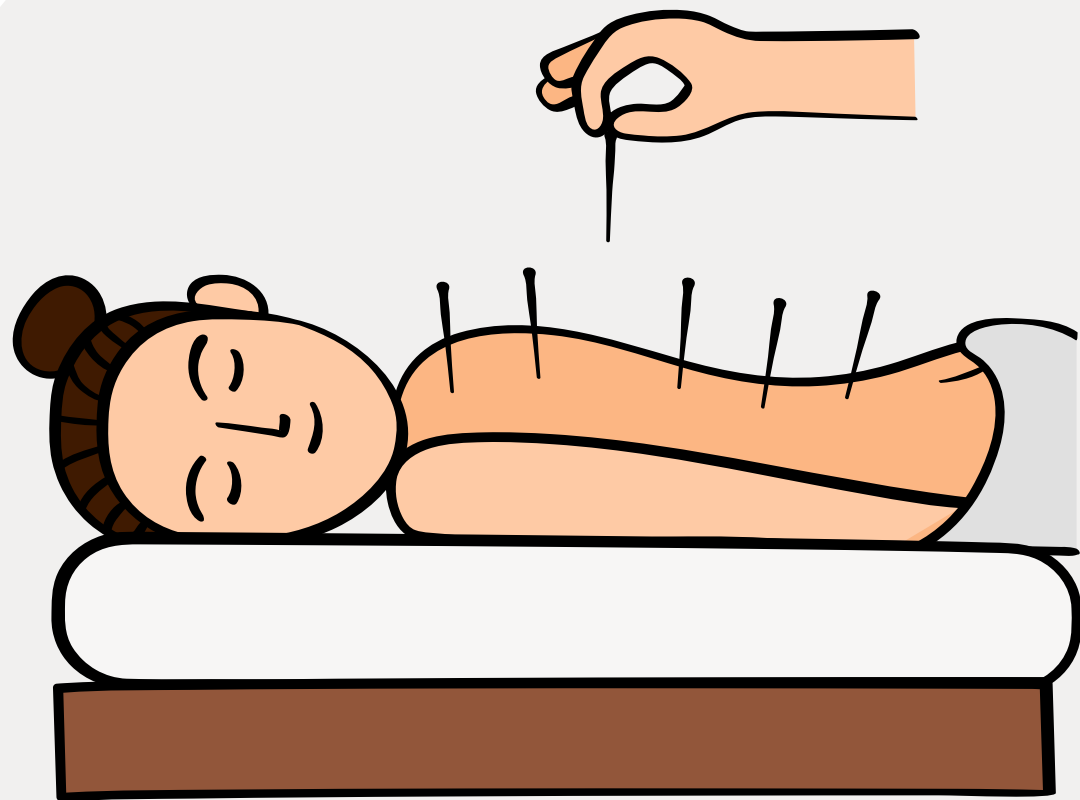
1.이해하기

고객의 현재 감정에 대해서 이해해 봅니다.

- 평가하지 않아요
- 고객이 느끼는 감정을 무엇인지 생각해봐요.
- 그럴 수 있다고 수용하기



[상황 1] 여기저기 아프다는 고객



한의원에서 침치료를 받는 고객이 진료실에서 진료를 볼 때에는 통증 호소 부위가 허리와 목이었는데, 침 치료를 시작하면 발목도 아프다 손목도 아프다 라고 이야기하는 상황

- 고객입장: 긴장 이완, 감각 민감도 상승, 원래 있던 불편감을 뒤늦게 느낌
- 방어적으로 응대하지 않고, 수용하여 치료를 진행하지만, 해당 상황에 대해서 설명을 해주어야 한다.

2.관계 만들기

편안하고 친근한 분위기를 만들어요.

- 표정, 음성, 체스처를 맞춰요
- 감정에 대해서 확인을 해주어요.
- 했던 말을 요약해서 정리해주어요.

예] “진료 순서가 자꾸 밀려서 화가 나신 거죠?”



3. 서사 이해하기

상대방의 이야기에 빠져들어보아요

- 고객의 말의 전체적인 흐름(서사)을 찾아요
- 말 속에 숨겨진 의도나 니즈를 알아채고 말해주어요



[상황 2] 최대한 빠른 치료를 원하는 고객



정형외과에 어깨 치료를 받으러 온 고객, 물리치료와 약물을 통해서 치료하는 것을 권하였지만, 일단 최대한 빠르게 결과가 나오는 치료가 있다면 그것부터 해달라는 고객.

- 고객입장에 대해서 최대한 공감하는 표현을 합니다.
“지금처럼 아프면 일단 빨리 나아지는 방법이 제일 먼저 떠오르시죠. 정말 답답하셨을 것 같아요.”
- 고객의 서사에 대해서 질문하고, 경청한다.
- 서사를 활용하여 고객의 기대에 대해서 **조율**을 해준다.
- 선택형 제안으로 니즈를 존중하며, 나아가기.

4. 적절한 타이밍 잡기

많은 말보다는 적절한 때에 적합한 한마디가 좋아요.

- 바로 말하는 것보다 조금 후에 말하는 게 좋은 공감기 있어요.
- 현재 고객의 감정 상태에 따라서 침묵과 시선으로 공감을 표현할수 있어요.



Thank
you

감사합니다